

## Fonction

### RESPONSABLE PARTENAIRES TELEVENTE IV.A (H/F)

## Évolutions possibles

### Au sein du métier

- [EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL III.3 \(H/F\)](#)
- [EXPERT DEPLOIEMENT COMMERCIAL IV.A \(H/F\)](#)
- [CHARGE SATISFACTION CLIENT III.3 \(H/F\)](#)
- [RESPONSABLE PARTENAIRES TELEVENTE IV.A \(H/F\)](#)

## Raisons d'être

Dans le cadre de la stratégie commerciale de la Branche Services-Courrier-Colis au sein de la Télévente, la/le **Responsable Partenaires Télévente** est une actrice/un acteur à part entière du déploiement de la stratégie omnicanale. Elle/il est actrice/acteur de la contribution de la Télévente à la fidélisation et au développement du chiffre d'affaires au sein des zones de marché, pour la satisfaction et la conquête des Clients Professionnels.

Elle/il garantit le bon fonctionnement de cette stratégie au travers du respect des engagements pris vis-à-vis de nos clients internes (Réseau/Courrier).

Elle/il créé(e) et met en œuvre les actions commerciales avec les Etablissements Courrier et le Réseau, pour développer le chiffre d'affaires et garantir la satisfaction clients au sein des zones de marché.

## Missions

### Centrer ses actions sur les résultats

#### **Animation de la Zone de Marché**

- Promeut le développement du chiffre d'affaires Télévente auprès des Zones de Marché :
  - en intervenant de manière concertée avec les Directrices/Directeurs Action Commerciale et les Responsables Marché Courrier-Colis dans les différentes instances des Zones de Marché afin de promouvoir la stratégie omnicanale.
  - en communiquant auprès des différents acteurs des Etablissements Courrier et du Réseau, les enjeux de l'omnicanal et le développement des apports SAGA.
  - en contribuant au développement de la vente à 3 (SAGA, SCORE ...)

#### **Pilotage de l'activité**

- Participe au développement du chiffre d'affaires des Professionnels au niveau de son périmètre :
  - en pilotant le suivi des différentes actions commerciales
- Pilote le chiffre d'affaires des apports SAGA, dont les ventes à 3 :
  - en relayant le reporting des apports SAGA aux différents acteurs
  - en analysant les résultats des zones de marché (Etablissements Courrier et Réseau) de son périmètre et en proposant les actions à mettre en œuvre afin d'atteindre les objectifs
  - en réalisant un benchmark des résultats obtenus par les autres Directions de la Télévente pour partager et initier des actions de développement.
  - En proposant des plans d'action adaptés aux Responsables Territoriaux des zones de marché.
- Développe le chiffre d'affaires des prospects de la clientèle des Etablissements Courrier de sa zone :

- en utilisant les informations disponibles pour générer de nouvelles opportunités
- en analysant les Top-Flop des Zones de Marché et en mettant en place des actions adéquates
- en réalisant des études de marché ou de clientèle
- en mettant en place des actions de prospection omnicanales
- en s'assurant de la bonne gestion des flux SAGA et du respect des délais de traitement

### **Animation interne / Coopération**

- Mobilise en interne les vendeurs :
  - en communiquant sur les résultats et les plans d'actions
  - en donnant du sens à son action en communiquant les informations
- Garantit la bonne coopération des acteurs au sein des zones de marché.
- Participe aux instances de coopération

### **Sécurité/Prévention des risques**

- Applique les procédures et les consignes individuelles et collectives relatives au poste de travail. Contribue à la prévention des accidents en identifiant les conditions de travail dangereuses ou les problèmes de sécurité, les signale à sa hiérarchie et soumet des propositions d'amélioration.

## **Compétences**

### **Comportementales Socles**

#### **Orientation client**

Enrichir l'expérience client en adoptant une posture de service et de conseil et développer une relation de confiance durable. Anticiper, analyser, comprendre les besoins et attentes de ses clients pour apporter des réponses personnalisées. S'appliquer à améliorer la satisfaction client et mesurer son niveau de satisfaction.

#### **Culture du changement et de l'innovation**

Encourager et accompagner le changement et les initiatives d'amélioration dans un environnement complexe et incertain. Expérimenter, tester, évaluer en s'appuyant sur de nouvelles méthodes, y compris numériques. Comprendre et susciter l'innovation en remettant en question les usages et en osant être pionnier. Etre dans une dynamique d'identification et d'apport de nouveautés dans son activité en osant sortir du cadre pour penser le problème en dehors de ses limites et de ses moyens lorsque la situation le demande.

#### **Coopération et ouverture**

Construire et faire vivre des réseaux informels ou structurés d'individus ou de groupes en s'appuyant sur les outils collaboratifs comme les réseaux sociaux internes. Participer individuellement à l'atteinte d'un résultat collectif en favorisant l'entraide et le partage de connaissances. Savoir fédérer les parties prenantes d'un projet autour d'un objectif commun et établir des partenariats. Faire preuve d'écoute active vis-à-vis de ses interlocuteurs et prendre en compte leurs problématiques et les objections émises dans ses actions et prises de décision. Etre ouvert(e) d'esprit et curieux(se) au sein de son environnement.

#### **Orientation résultats**

Engager des actions et mobiliser en toute autonomie des ressources (financières, matérielles, techniques, numériques et humaines) pour atteindre des performances durables dans le respect des principes éthiques, de qualité de vie et de RSE. Savoir être proactif et fixer, pour soi et/ou pour d'autres, des objectifs ambitieux et exploiter des opportunités pour aller au-delà des attendus.

### **Efficacité professionnelle**

#### **Analyse du besoin Client / Partenaire / Collaborateur**

Comprendre, analyser et challenger les besoins et attentes de ses clients / partenaires / collaborateurs,

en prenant en considération leurs contraintes et les risques associés. Conseiller et alerter au regard de leurs choix.

#### Réseaux et environnements (internes et/ou externes)

Créer / intégrer / animer des réseaux (physiques et/ou numériques) et s'insérer dans des écosystèmes (internes et/ou externes) en lien avec son activité.

#### Animation fonctionnelle

Animer des groupes de travail et/ou un réseau. Faciliter la communication au sein de l'équipe en faisant circuler les informations relatives à l'activité.

## Relation Client

#### Appui et Conseil

Apporter conseils, propositions et informations utiles au client / partenaire, le challenger et l'alerter à bon escient et rechercher des solutions aux besoins exprimés en prenant en compte les impacts potentiels.

## Risques et réglementation

#### Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité

Appliquer, transmettre ou faire respecter les consignes spécifiques et générales à son poste de travail. Signaler à sa hiérarchie les situations de travail dangereuses et les problèmes de sécurité. Utiliser les moyens de locomotion dans le respect des normes d'utilisation.

## Système d'excellence

#### Connaissance et compréhension des process de son métier pour garantir la promesse client

Capacité à connaître les enjeux, les objectifs qui constituent la promesse client. Capacité à connaître les différentes opérations à réaliser en lien avec cette promesse client.

#### Amélioration des processus dont elle/il a la responsabilité en prenant en compte la vision du postier, du client, et de l'entreprise

Capacité à observer le processus dans sa mise en oeuvre sur le terrain, en lien avec une fine compréhension des besoins de ses clients et de ses fournisseurs. Capacité à agir sur les différentes opérations avec les parties prenantes en vue de rendre le processus performant et éliminer les gaspillages. Capacité à recourir aux experts en soutien de résolutions de problèmes.

## Environnement de travail

Direction des ventes Téléventes

## Relations internes/externes

- .. Directrice/Directeur Commercial Particuliers et Pro
- .. Directrice/Directeur Actions Commerciales
- .. Responsable des Ventes Entreprises
- .. Responsable Analyse Commerciale
- .. Responsable Appui Actions Commerciales
- .. L'ensemble des acteurs des Zones de Marché (Courrier/Réseau/Web)

## Famille

---

## Filière

---

## Métier

---

## Répartition des effectifs

- □

Services-Courrier-Colis

## Effectif de la fonction

De 1 à 9